

Programa de Casas de Salud de Medi-Cal Herramientas para el miembro participante



El Programa de Casas de Salud ofrece servicios nuevos gratuitos para ayudarle a obtener la atención médica que necesita. Estos servicios son parte de sus beneficios de Medi-Cal.

¿Qué herramientas están disponibles?

- 1.** ¿Qué es el Programa de Casas de Salud de Medi-Cal?
- 2.** ¿Quién puede formar parte de este Programa de Casas de Salud?
- 3.** ¿Cuáles son los servicios de las Casas de Salud?
- 4.** Preguntas frecuentes
- 5.** Información de contacto para recursos locales y los planes de Medi-Cal
- 6.** Conozca sus derechos y sus responsabilidades

Bienvenido al Programa de Casas de Salud

Estimado miembro participante:

Usted califica para recibir los nuevos servicios gratuitos que lo ayudarán a obtener la atención médica que necesita. Puede recibir estos servicios a través del "Programa de Casas de Salud." Estos servicios son parte de sus beneficios de Medi-Cal.

¿Qué servicios puedo obtener?

Este nuevo programa le proporciona un equipo de cuidado que incluye un coordinador de atención médica. Su coordinador de atención médica trabajará con usted y con sus proveedores de atención médica, tales como sus médicos, especialistas, farmacéuticos, encargados de casos y otros. Se asegurará de que todos estén informados sobre su salud y los servicios que necesite. Su equipo de atención médica también le ayudará a buscar y solicitar servicios en la comunidad, tales como alimentos y vivienda.

No tiene que cambiar de médico ni de proveedores. Su coordinador de atención médica ayudará a que su médico y proveedores trabajen juntos.

Su equipo de cuidado le ayudará a:

- Buscar médicos y obtener una cita
- Entender mejor sus medicamentos con receta médica
- Programar el transporte para sus visitas con el médico
- Obtener los servicios de seguimiento después de salir del hospital
- Buscar y solicitar los beneficios de alimentos y vivienda
- Conectarlo con otros servicios sociales y programas de la comunidad

¿Cómo puedo obtener estos servicios?

Si usted desea obtener estos servicios, llame a su plan de Medi-Cal y dígales que quiere participar en el "Programa de Casas de Salud." Para encontrar el número de teléfono de su plan de Medi-Cal, ingrese en www.dhcs.ca.gov y busque "health care directory" (directorío de atención médica).

Alguien de su equipo de cuidado se comunicará con usted para hablar sobre sus metas de salud. También le ayudarán a preparar un plan para obtener la atención médica que necesita.

Estos servicios no tienen costo y son parte de sus beneficios de Medi-Cal. Usted decide si quiere participar en el Programa de Casas de Salud. No tiene que participar en el programa si no lo desea. Si quiere probar el programa, puede inscribirse ahora y retirarse en cualquier momento. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con su plan de salud local.

¿Qué es el Programa de Casas de Salud?

1

El Programa de Casas de Salud ofrece servicios nuevos gratuitos para ayudarle a obtener la atención médica que necesita. Estos servicios son parte de sus beneficios de Medi-Cal.

Si usted se une a este programa, tendrá su propio equipo de cuidado para apoyarlo a medida que trabaja para lograr sus metas de salud.

- Participar en el Programa de Casas de Salud no cambiará ni eliminará algún beneficio de Medi-Cal que tenga actualmente.
- Usted no tendrá que cambiar de médico ni de proveedores.
- Sus proveedores obtendrán ayuda adicional para coordinar mejor su atención médica, incluso un coordinador de atención médica y un equipo de cuidado.

Coordinador de atención médica

Un coordinador de atención médica es un profesional capacitado. Usted puede llamarlo cuando necesite ayuda con atención médica o para obtener servicios. Su coordinador de atención médica le ayudará a establecer un equipo de cuidado que incluya a todos sus proveedores y su sistema de apoyo personal.

Su coordinador de atención médica le ayudará a:

- Conectarse con sus médicos para que todos estén totalmente informados
- Buscar médicos y obtener citas
- Entender mejor sus medicamentos con receta médica y solicitar el surtido de medicamento agotado
- Obtener los servicios de seguimiento después de una visita al hospital
- Programar el transporte para sus visitas con el médico
- Conectarlo con otros servicios y programas de la comunidad



Equipo de cuidado

Su equipo de cuidado mantendrá informados a todos sus proveedores, le ayudará a administrar todos sus servicios de atención médica y le ayudará a establecer metas para estar y mantenerse sano. Su equipo de cuidado también le ayudará a encontrar si necesita algún servicio de atención médica o de la comunidad y le apoyará para solicitarlo.

Por ejemplo, su equipo de cuidado le ayudará a buscar y solicitar:

- Un lugar para vivir
- Beneficios de alimentos y nutrición
- Orientación para empleos
- Servicios legales
- Cuidado infantil
- Apoyos y servicios a largo plazo con base en la comunidad
- Servicios de discapacidad

Usted puede solicitar los servicios proporcionados por las agencias tanto del condado como de la comunidad. Si usted ya tiene un encargado de casos en una agencia de la comunidad, esa persona puede ser parte de su equipo de cuidado. ■



Programa de Casas de Salud

bit.ly/HealthHomes

¿Quién puede formar parte de este Programa de Casas de Salud?

2

Los servicios del Programa de Casas de Salud son para los beneficiarios de Medi-Cal que tienen ciertos estados de salud crónicos. Si usted cumple con los requisitos del programa, su plan de Medi-Cal se comunicará con usted. También puede llamar a su plan de Medi-Cal para averiguar si cumple con los requisitos o puede pedir a su médico o a la clínica que lo hagan.

¿Califica usted para el Programa de Casas de Salud?

Para calificar para el Programa de Casas de Salud debe cumplir con ambos requisitos.

1



Puede marcar por lo menos una de las siguientes casillas:

- Usted tiene por lo menos dos de estos estados médicos: enfermedad pulmonar obstructiva crónica (COPD), diabetes, lesión cerebral traumática, insuficiencia cardíaca congestiva o crónica, enfermedad de las arterias coronarias, enfermedad hepática crónica, enfermedad renal crónica, demencia o trastornos de consumo de sustancias.
- Usted tiene hipertensión (presión arterial alta) y una de estas enfermedades: COPD, diabetes, enfermedad de las arterias coronarias o insuficiencia cardíaca congestiva o crónica.
- Usted tiene uno de estos estados médicos, trastorno mayor depresivo, trastorno bipolar o trastornos psicóticos (que incluyen la esquizofrenia).
- Usted tiene asma.

2



Puede marcar por lo menos una de las siguientes casillas:

- Usted tiene tres o más de los estados médicos mencionados en el punto N.º 1.
- Usted estuvo hospitalizado en el último año.
- Usted fue atendido en el departamento de emergencias tres o más veces en el último año.
- Usted no tiene un lugar dónde vivir.

Si desea obtener más información, llame a su plan de Medi-Cal y pregunte sobre el "Programa de Casas de Salud". Es su elección participar. Si desea probar los servicios, puede hacerlo y dejar de participar en cualquier momento.

Para encontrar el número de teléfono de su plan de Medi-Cal, ingrese en www.dhcs.ca.gov y busque "health care directory" (directorio de atención médica).

Para obtener información sobre cómo inscribirse en el Programa de Casas de Salud, consulte el otro lado de esta hoja.

¿Cómo puedo inscribirme en el Programa de Casas de Salud?

Si desea los servicios de Casas de Salud, tiene que inscribirse en el programa. **Sin embargo, no está obligado a obtener estos servicios.** Además, puede suspender los servicios en cualquier momento.

Participar en el Programa de Casas de Salud es muy sencillo

Lo único que tiene que hacer es llamar a su plan de Medi-Cal y decirles que quiere inscribirse en el "Programa de Casas de Salud."

Para encontrar el número de teléfono de su plan de Medi-Cal, ingrese en www.dhcs.ca.gov y busque "health care directory" (directorio de atención médica).

También puede llamar a Opciones de atención médica (Health Care Options) al **1-800-430-4263** para comunicarse por teléfono con su plan de Medi-Cal.

Además, puede decirle a su médico o al personal de la clínica que quiere obtener los servicios de Casas de Salud.

¿Qué sucede después?

Después de decirle a su plan de Medi-Cal que desea participar en el Programa de Casas de Salud, una persona de su equipo de cuidado se comunicará con usted. Esta conversación será para hablar sobre sus metas de salud, sus necesidades y sus proveedores actuales. Se le asignará un coordinador de atención médica quien trabajará con usted y sus proveedores de manera que puedan preparar un plan para obtener los servicios que necesite. ■



¿Cuáles son los servicios de Casas de Salud?

3

Los servicios de Casas de Salud intentan facilitarle que pueda obtener el cuidado que necesita.



Coordinar su cuidado

Después de comunicarse con su plan de Medi-Cal, ellos le asignarán un coordinador de atención médica. Su coordinador de atención médica hablará con usted sobre la atención que necesita y trabajará con usted para reunir un equipo de cuidado.

Su equipo de cuidado puede incluir:

- Sus médicos y especialistas
- Su farmacéutico
- La compañía del equipo médico que utiliza
- Un coordinador de vivienda
- Otras personas que usted elija, tales como su familia u otras personas de apoyo

Mantener actualizados a todos

Su coordinador de atención médica puede conectarlo con médicos y tratamiento, ayudarlo a hablar con los médicos sobre sus necesidades y hasta acompañarlo a sus citas.

El coordinador de atención médica podrá mantener actualizados sobre su salud y los servicios que recibe a todos sus proveedores.

Usted recibirá las herramientas para ayudarle a mantenerse sano

Usted y su familia pueden aprender sobre las mejores formas de cuidar sus estados médicos. Su coordinador de atención médica también puede conectarlo con los recursos de autoayuda y otros servicios educativos.

Ayuda para pasar de un centro de atención médica a otro

Si necesita ingresar o salir de un hospital o centro de servicios de enfermería, su equipo de cuidado lo ayudará a trasladarse de un lugar a otro con facilidad y de manera segura. Su coordinador de atención médica puede ayudarle con asuntos como:

- Aprender cómo cuidarse después de una hospitalización
- Cumplir con las citas de seguimiento
- Surtir sus medicamentos con receta médica
- Obtener transporte para sus citas

Su coordinador de vivienda podría ayudarlo a encontrar un lugar temporal o permanente para vivir después de salir del hospital. ▼

¿Cuáles son los servicios de Casas de Salud?



Fortalecer su sistema de apoyo

Si usted elige incluir a su familia o amigos en su equipo de atención, su coordinador de la atención puede asegurarse de que estén enterados sobre sus estados médicos y las formas como pueden ayudarlo. Ellos también podrían acompañarlo a sus citas.

Conectarlo con servicios de la comunidad

Hay muchas cosas que afectan la salud, no solo ir con el médico o al hospital. Su coordinador de la atención puede ayudarlo a buscar y solicitar los recursos de la comunidad que necesite. Estos incluyen alimentos, vivienda temporal y permanente, trabajo, cuidado infantil, servicios por discapacidad, servicios para ayudarlo a permanecer en su vivienda y otros.



¿Cómo funciona el coordinador de atención médica?

Más información sobre su equipo de cuidado

Su equipo de cuidado se forma alrededor de usted. Incluye tanto coordinador de atención médica como sus doctores, enfermeros, farmacéuticos y encargados de su cuidado. Su equipo de cuidado puede incluir un coordinador de vivienda, quien lo ayudará a buscar y solicitar vivienda temporal o permanente. El coordinador de atención médica también puede ayudarle a comunicarse con otras personas de su confianza, tales como personas de las organizaciones comunitarias que proporcionan comidas y otros servicios.

Más información sobre su Plan de acción de su salud

Usted y su equipo de cuidado juntos escribirán un "Plan de acción de salud". Este plan puede abarcar cómo obtener ayuda con diversas necesidades, que incluyen:

- Salud física
- Salud mental
- Tratamiento por abuso de sustancias o adicción
- Servicios que pueden ayudarlo a permanecer en su hogar (tales como ayuda para bañarse, vestirse y otras tareas domésticas)
- Programas comunitarios, que incluyen servicios de alimentos y vivienda

Su plan también tomará nota de cualquier otro médico que usted vea. El plan se actualizará a medida que reciba servicios y cambien sus necesidades.

Su Plan de acción de salud estará disponible para todos sus proveedores y cualquier persona adicional que usted elija. Esto le permitirá saber a todo su equipo de atención cómo pueden ayudarlo a lograr sus objetivos de salud. ■



Programa de Casas de Salud

bit.ly/HealthHomes

Preguntas frecuentes

¿Perderé cobertura médica o algún beneficio si me inscribo en el programa de Casas de Salud?

- No. El Programa de Casas de Salud es un nuevo beneficio para las personas que califican. Usted conservará todos sus derechos y beneficios existentes como miembro participante de Medi-Cal. El Programa de Casas de Salud será distinto a cualquier servicio de coordinación de la atención o manejo de casos que tenga actualmente. Si usted participa en el Programa de Casas de Salud, su plan de Medi-Cal le proporcionará apoyo y servicios adicionales para ayudarlo a mejorar su cuidado.

¿Participar tiene algún costo?

- No. Estos servicios son gratis. Están incluidos como parte de su cobertura de Medi-Cal.

¿Cómo puedo inscribirme?

- Llame hoy mismo a su plan de Medi-Cal para averiguar si cumple con los requisitos. Si se inscribe, puede suspender los servicios en cualquier momento.

¿Tendré que cambiar de médicos?

- No. Para inscribirse en el Programa de Casas de Salud no tiene que cambiar de médicos. El programa ayuda a que todos sus médicos tengan la misma información sobre sus necesidades de atención médica y que puedan trabajar juntos para coordinar sus servicios. También agrega más personas para apoyar a su equipo de cuidado, como un coordinador de atención médica y un coordinador de vivienda, si necesitara uno.

¿Qué es un coordinador de atención médica y qué hace?

- Un coordinador de atención médica es un profesional capacitado, como un enfermero o un trabajador social. El coordinador de atención médica se asegurará de que sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores trabajen juntos para ayudarlo a cuidar su salud. Usted puede trabajar con su coordinador de atención médica y hasta involucrar a su familia o amigos si lo desea.
- Su coordinador de atención médica hará lo siguiente:
 - Preguntarle que necesita e intentar ayudarlo a obtenerlo
 - Estar disponible para que lo llame y le haga preguntas
 - Ayudarlo a hacer las citas, coordinar el transporte, obtener la autorización para los servicios y verificar las recetas médicas
 - Ayudarlo a encontrar los proveedores adecuados, incluyendo a especialistas y proveedores de salud mental
 - Hacer los arreglos para obtener servicios que usted podría necesitar para ayudarlo a vivir de manera independiente (como entrega de comida, vivienda y ayuda con el cuidado personal).

¿Este programa me ayudará a encontrar un lugar para vivir?

- Su equipo de cuidado puede incluir un coordinador de vivienda. Ellos pueden ayudarlo a buscar y solicitar una vivienda temporal o permanente. El Programa de Casas de Salud no puede ayudarlo a pagar la renta, pero podría ayudarlo a buscar y solicitar en los programas de vivienda que ayudan a pagar la renta.

¿Aún tiene preguntas? Llame a su plan de salud para obtener más detalles. ■

¿Aún tiene preguntas? Llame a su plan de salud para obtener más detalles.



Programa de Casas de Salud

bit.ly/HealthHomes

Información de contacto para los recursos locales y los planes de Medi-Cal

Recursos del Programa de Casas de Salud en su condado:

Plan de atención administrada:

Organizaciones locales:

Otros recursos locales:



Preguntas:



Conozca sus derechos y sus responsabilidades

Como miembro participante de un plan de salud, tiene derechos y responsabilidades. Tiene estos derechos en todos los planes y programas de Medi-Cal, incluyendo el Programa de Casas de Salud.

Tiene el derecho a:

- Ser tratado con dignidad, sin discriminación debido a raza, país de origen, edad o sexo.
- Obtener acceso oportuno a los servicios médicamente necesarios.
- Ser informado sobre dónde, cuándo y cómo recibir los servicios que necesite.
- Participar en las decisiones acerca de su atención médica, incluyendo el derecho de rechazar tratamientos o de elegir a alguien que tome decisiones por usted.
- Recibir tratamiento de proveedores que tengan experiencia y conocimientos sobre su estado médico.
- Mantener privados su expediente médico, plan de atención y tratamiento.
- Recibir una copia de su expediente médico y plan de atención.
- Contratar, despedir y administrar a su proveedor de Servicios de apoyo en el hogar (IHSS).
- Contar con alguien que lo ayude a recibir la atención médica que usted necesita.
- Recibir atención accesible si tiene una discapacidad, incluso braille o letras grandes, si lo desea.
- Obtener servicios de idiomas, que incluye intérpretes y documentos en otro idioma, si lo desea.
- Presentar una apelación para obtener servicios que hayan sido denegados o reducidos, y presentar una queja (reclamo) sobre su plan de salud.



Usted tiene la responsabilidad de:

- Utilizar los proveedores en la red de su plan de salud.
- Trabajar con su proveedor y plan de salud para obtener las autorizaciones previas (preaprobación) para los servicios necesarios.
- Informar a su plan de salud sobre sus necesidades de atención y sus inquietudes.
- Informar a su plan de salud y a su consultorio de Medi-Cal del condado sobre cualquier cambio en su información de contacto (si se muda o cambia de número de teléfono).

*Para obtener más información acerca de sus derechos, llame al Departamento de Atención Médica Administrada al **1-888-466-2219**.* ■

